

Parcours de Vie TELUS Santé : FAQ.



Qu'est-ce que Parcours de vie TELUS Santé^{MD}?

Parcours de Vie est un programme d'aide aux employés et aux familles réinventé. Avec un accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 à des soins bienveillants, Parcours de Vie propose des plans de soins holistiques, personnalisés et centrés sur le patient. Nos sympathiques ambassadeurs de soins mettent au point des plans de soins personnalisés et accompagnent les employés à chaque étape de leur parcours.

Qu'est-ce qu'un programme d'aide aux employés et aux familles?

Un programme d'aide aux employés et aux familles est un programme volontaire, offert au travail, qui comprend des évaluations confidentielles, du counseling à court terme et des services de suivi pour les employés et les membres de famille à leur charge qui vivent des problèmes personnels, scolaires ou professionnels.

Quels sont les services offerts?

Parcours de Vie a été conçu pour offrir un accès pratique et flexible à des services de consultation et de soutien dans plusieurs domaines :

- Soins primaires¹
- Soutien en santé mentale
- Thérapie numérique spécialisée (basée sur la thérapie cognitivo-comportementale numérique)
- Aide juridique et financière
- Assistance à la gestion de personnel
- Soins aux enfants et aux aînés
- Counseling nutritionnel
- Évaluation du bien-être et bibliothèque de contenu

Les utilisateurs sont accompagnés à travers ces services par un ambassadeur de soins qui peut les aider à élaborer un plan de soins personnalisé et à prendre tous les rendez-vous nécessaires.

Les membres de ma famille peuvent-ils utiliser ces services?

Tous les comptes comprennent une couverture pour votre partenaire et pour vos enfants à charge de moins de 26 ans dont l'adresse permanente est la même que la vôtre. Veuillez noter que ce service ne s'applique pas aux autres membres de la famille vivant avec vous, à part ceux mentionnés précédemment (c.-à-d. les parents).

Comment faire pour s'inscrire?

Si votre employeur vous a fourni un numéro de groupe et un identifiant personnel :

À partir d'un appareil mobile :

- Téléchargez l'application Soins Virtuels TELUS santé
- Sélectionnez « **Devenir membre** »
- Entrez ensuite l'adresse courriel professionnelle ou personnelle que vous souhaitez utiliser pour votre compte et sélectionnez votre province de résidence
- Sélectionnez votre situation d'admissibilité en choisissant : « **Je suis admissible par le biais de mon régime de santé collectif ou individuel** »
- Sélectionnez votre option d'inscription en choisissant : « **Je vais utiliser mon numéro de groupe** ».
- Entrez les informations suivantes :
Numéro de groupe :
Identifiant de couverture personnel :
- Cliquez sur « Continuer » pour procéder à la vérification
- Consultez votre boîte de réception pour accéder au courriel d'activation

À partir d'un ordinateur :

- Allez à l'adresse telussante.com/portailsv et sélectionnez « **Créez votre compte** »
- Entrez ensuite l'adresse courriel que vous souhaitez utiliser pour votre compte et sélectionnez votre province de résidence
- Sélectionnez votre situation d'admissibilité en choisissant : « **Je suis admissible par le biais de mon régime de santé collectif ou individuel** »
- Sélectionnez votre option d'inscription en choisissant : « **Je vais utiliser mon numéro de groupe** »
- Entrez les informations suivantes :
Numéro de groupe :
Identifiant de couverture personnel :
- Cliquez sur « **Continuer** » pour procéder à la vérification
- Consultez votre boîte de réception pour accéder au courriel d'activation

Si vous avez reçu un courriel de TELUS Santé:

Vous pouvez vous inscrire en utilisant le lien unique dans le courriel que vous avez reçu de TELUS Santé. Une fois votre compte activé, vous pourrez ajouter les membres de votre famille. Notez que dans ce scénario, votre employeur ne vous a PAS fourni de numéro de groupe.

Comment puis-je accéder à Parcours de Vie?

À partir d'un appareil mobile :

L'application Soins Virtuels TELUS Santé pour appareils mobiles est offerte sur l'App Store et sur Google Play.

Si vous utilisez un appareil iOS, veuillez visiter notre [page App Store](#).

Si vous utilisez un appareil Android, veuillez visiter notre [page Google Play](#).

À partir d'un ordinateur :

Si vous préférez accéder aux services de soins par une application Web, vous pouvez vous rendre sur le [portail des membres](#) de Soins Virtuels TELUS Santé.

Comment faire pour réinitialiser mon mot de passe?

Si vous souhaitez modifier votre mot de passe, connectez-vous à votre compte et cliquez sur le lien « Modifier votre mot de passe » dans l'onglet « Profil ».

Si vous avez oublié votre mot de passe, entrez votre adresse courriel ici afin de recevoir un lien unique qui vous permettra de réinitialiser votre mot de passe.

Combien de temps durera mon adhésion?

Votre adhésion à Parcours de Vie durera aussi longtemps que vous serez couverts par votre preneur de régime.

Faut-il payer pour Parcours de Vie?

L'accès à Parcours de Vie vous est offert gratuitement. Selon le forfait choisi par votre preneur de régime, certains services seront inclus tandis que d'autres vous seront offerts moyennant des frais, qui pourraient vous être remboursés en tout ou en partie par votre preneur de régime, selon votre couverture d'assurance maladie complémentaire. Dans ce cas, vous recevrez un reçu pour les services obtenus après votre rendez-vous pour que vous puissiez soumettre une demande de remboursement auprès de votre preneur de régime d'assurance.

À quelle fréquence puis-je utiliser Parcours de Vie?

Vous pouvez l'utiliser aussi souvent que vous le souhaitez. Votre ambassadeur de soins vous informera chaque fois de votre situation par rapport à votre parcours de soins et à votre adhésion à Parcours de Vie.

Qu'est-ce qu'un ambassadeur de soins?

Un ambassadeur de soins est un professionnel formé à la communication empathique qui offre un soutien aux employés ou aux membres de leur famille proche. Tous les ambassadeurs de soins ont de l'expérience dans les domaines de la santé et de l'administration, sont formés en santé mentale, et s'engagent à fournir des soins holistiques intégrés.

Comment faire pour communiquer avec un ambassadeur de soins?

Recherchez la vignette intitulée « Parcours de Vie » sur l'écran d'accueil de l'application pour accéder aux services couverts par Parcours de Vie. Vous pouvez communiquer avec les ambassadeurs de soins à partir de la plateforme, par appel vidéo ou par clavardage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Si vous avez besoin d'aide sur le plan technique, vous pouvez écrire à aide@sv.telussante.com.

À combien de séances ai-je droit?

Le nombre de séances varie selon les services et le forfait choisis par votre employeur. Veuillez consulter les documents d'accueil qui vous ont été transmis pour obtenir des renseignements détaillés sur les services compris.

Mes renseignements personnels seront-ils transmis à mon employeur ou à qui que ce soit?

Non, les renseignements personnels sur votre état de santé sont entièrement confidentiels.² TELUS Santé fait preuve d'intégrité quelle que soit la situation et la confidentialité est prise très au sérieux. Les données transmises à l'employeur sont consolidées sous forme de rapport, qui présente le taux d'inscription, le taux d'engagement et des données sur les activités, mais aucun renseignement personnel sur la santé n'y figure. Toutes les consultations vidéo sont cryptées de bout en bout et les messages instantanés sont traités comme une partie intégrante de votre dossier médical, conformément aux lois provinciales et fédérales sur la protection des renseignements personnels.

Dans quels types de situations Parcours de Vie offre-t-il souvent de l'aide?

Parcours de Vie peut vous aider à surmonter des situations comme le stress, l'anxiété, la dépression, les troubles alimentaires, le deuil, les difficultés relationnelles (y compris les problèmes conjugaux, le divorce et les relations parent-enfant), les maladies liées au stress, les inquiétudes d'ordre légal ou financier, la dépendance, et plus encore. Vous pouvez également communiquer avec Parcours de Vie pour des inquiétudes qui ne font pas partie des situations décrites précédemment, et un ambassadeur de soins pourra vous aider à bâtir un parcours de soins personnalisé en fonction votre situation.

Comment se déroulera mon premier rendez-vous?

Lorsque vous communiquerez avec votre ambassadeur de soins par messagerie et par appel vidéo, on vous demandera probablement de compléter une évaluation biopsychosociale facultative; par la suite, votre ambassadeur de soins établira un parcours de soins personnalisé pour vous, prendra vos rendez-vous et s'assurera que vous bénéficiez d'un soutien tout au long de votre parcours.

Parcours de Vie est-il offert en dehors des heures de bureau?

Parcours de Vie est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Vous pouvez parler en tout temps à un ambassadeur de soins. Les rendez-vous avec les professionnels dévoués sont planifiés durant les heures de bureau.

Questions? aide@sv.telussante.com



1. Lorsqu'associé à Soins Virtuels TELUS Santé. 2. Dans une situation où vous présenteriez un risque imminent pour votre propre sécurité ou la sécurité d'autrui, TELUS Santé pourrait être dans l'obligation légale de transmettre des renseignements vous concernant aux intervenants concernés pour vous apporter une aide immédiate.